



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Iriantara, Yosai. 2008. *Media Relations Konsep, Pendekatan, dan Praktik*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Johnston, Jane. 2013. *Media Relations Issues & Strategies*. London: FSC
- K. Harris, Elaine. 2014. *Customer Service A Practical Approach*. United States of America: Pearson
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Public Relations Writing Teknik Produksi Media Public Relations dan Publisitas Korporat*. Jakarta: Kencana
- Lattimore, Dan., dkk. 2010. *Public Relations Profesi dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika
- McCabe, Scott. 2012. *Marketing Communications in Tourism & Hospitality Concepts, Strategies, and Cases*. USA: Routledge
- Nurjaman, Kadar dan Khaerul Umam. 2012. *Komunikasi dan Public Relation*. Bandung: Pustaka Setia
- Nurudin. 2008. *Hubungan Media Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Peelen, Ed dan Rob Beltman. 2013. *Customer Relationship Management Second Edition*. United Kingdom: Pearson
- Phillips, David dan Young, Phillips. 2009. *Online Public Relations*. London: Kogan Page.
- Primarni, Amie. 2011. *Introduction Public Relations*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia

Shimp, Terence A. 2010. *Advertising Promotion and Other Aspects of Integrated Marketing Communication eight edition*. USA: South-Western Cengage Learning

Sommers, Susan. 2009. *Marketing To Win*. Canada: Harmony Printing Ltd.

*Training Book Hotel Santika Premiere ICE BSD City*. 2015. Jakarta: PT Grahawita Santika

Tuckwell, Keith. 2014. *Integrated Marketing Communication: Strategic Planning Perspectives, Fourth Edition*. United States: Pearson Canada Inc.

### Online

Amalia, Dina. 2017. "Pengertian dan Kegunaan CRM dalam Bisnis".Jurnal. Diakses pada 2 Desember 2017. <https://www.jurnal.id/id/blog/2017/pengertian-dan-kegunaan-crm-dalam-bisnis>

Ayu. H, Ipak Nurcaya. 2017. "Industri Perhotelan: Pasar Indonesia yang Kian Menggoda".Kalimantan Bisnis. Diakses pada 20 November 2017. <http://kalimantan.bisnis.com/read/20170710/449/670029/industri-perhotelan-pasar-indonesia-yang-kian-menggoda>

B. Alexander, Hilda. 2015. " "Booming" Hotel di Indonesia Terjadi Kurun 2015-2018". Properti Kompas. Diakses pada 20 November 2017. <http://properti.kompas.com/read/2015/02/08/200000921/.Booming.Hotel.di.Indonesia.Terjadi.Kurun.2015-2018>

Hotel Santika Premiere ICE BSD City. 2015. Santika Premiere ICE BSD City. Diakses pada 10 November 2017. [www.santika.com](http://www.santika.com)

Paramita. 2016. "Mengintip Profesi Seorang Public Relations di Bidang Perhotelan". Go Hitz. Diakses pada 20 November 2017. [http://www.gohitz.com/article/budaya/3220/mengintip\\_profesi\\_seorang\\_public\\_relations\\_di\\_bidang\\_perhotelan](http://www.gohitz.com/article/budaya/3220/mengintip_profesi_seorang_public_relations_di_bidang_perhotelan)